RELATÓRIO ESTATÍSTICO DE OUVIDORIA

3º TRIMESTRE DE 2024

1. APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria deve atuar na defesa dos princípios constitucionais da legalidade, moralidade, publicidade, impessoalidade e eficiência, aplicáveis à Administração Pública. Deve, ainda, prezar pelo respeito ao cidadão que demanda seus serviços e pautar-se pelos valores da independência, ética, excelência no atendimento, acolhimento, transparência, gestão participativa, efetividade, disponibilidade e garantia de resposta tempestiva, clara e objetiva, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, consequentemente, a aproximação da Prefeitura de Castelo/ES com a sociedade e o exercício do controle social. A Ouvidoria Pública Municipal de Castelo/ES foi criada através da Lei Municipal nº 3.696/2016, com a importante função de promover a coparticipação dos cidadãos no exercício do controle da Administração Pública, constituindo-se como canal de comunicação entre a Prefeitura Municipal de Castelo/ES e a sociedade. Este Relatório Estatístico de Atividades da Ouvidoria Municipal, referente ao 3º Trimestre de 2024, no qual constam dados e informações relacionadas as manifestações de Ouvidoria, tratadas no âmbito da Prefeitura de Castelo/ES.

Vamos detalhar cada um dos Tipos de Manifestações da Ouvidoria.

➢ **Reclamação:** Manifestação de insatisfação ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido. Esta manifestação inclui também críticas a atos da administração municipal, das concessionárias de serviços públicos ou de servidores, bem como eventuais opiniões desfavoráveis.

➢ **Elogio:** Demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou pelo atendimento recebido relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento. O elogio é uma forma de demonstrar satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.

➢ **Sugestão:** Apresentação de uma ideia ou proposta de aprimoramento da prestação de serviços. Essas manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela Administração Municipal.

➢ **Solicitação de Providências:** Pedido para adoção de providências por parte da Administração. A solicitação refere-se a um requerimento de atendimento ou serviço, que pode ser utilizada inclusive para comunicar problemas, como no caso em que o usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema.

- **Denúncia:** Comunicação de irregularidades ocorridas na administração pública ou de prática negligente ou abusiva de cargos, empregos e funções. E ainda de prática de ato ilícito ou corrupção, cuja solução dependa da atuação do órgão de controle interno ou externo. As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção má utilização de recursos públicos ou improbidade administrativa que venham ferir a ética e a legislação e as violações de direitos.

- **Informação:** Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos. Este tipo de manifestação serve como um canal de orientação ao cidadão sobre os diferentes serviços prestados pela administração municipal.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO

SITE DA PREFEITURA:

É o canal adequado para manifestações relativas a denúncias, solicitações de providências, sugestões, reclamações, elogios e informações, referentes aos serviços públicos em geral, que envolvam ações do Executivo Municipal, Agentes e Órgãos de Governo. Na aba “Fale Conosco” da Ouvidoria, uma vez cadastrado, o cidadão pode acompanhar as manifestações registradas. A aba encontra-se inserida na página principal do site oficial da Prefeitura: www.castelo.es.gov.br .

POR E-MAIL:

Se escolher, o cidadão pode nos enviar um e-mail que registraremos as solicitações: ouvidoria@castelo.es.gov.br .

POR TELEFONE:

O atendimento por telefone é realizado através do número (28) 3542-6300, ramal 103. Este canal é ideal para situações em que o cidadão precise de uma resposta simples e direta. Está disponível de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h.

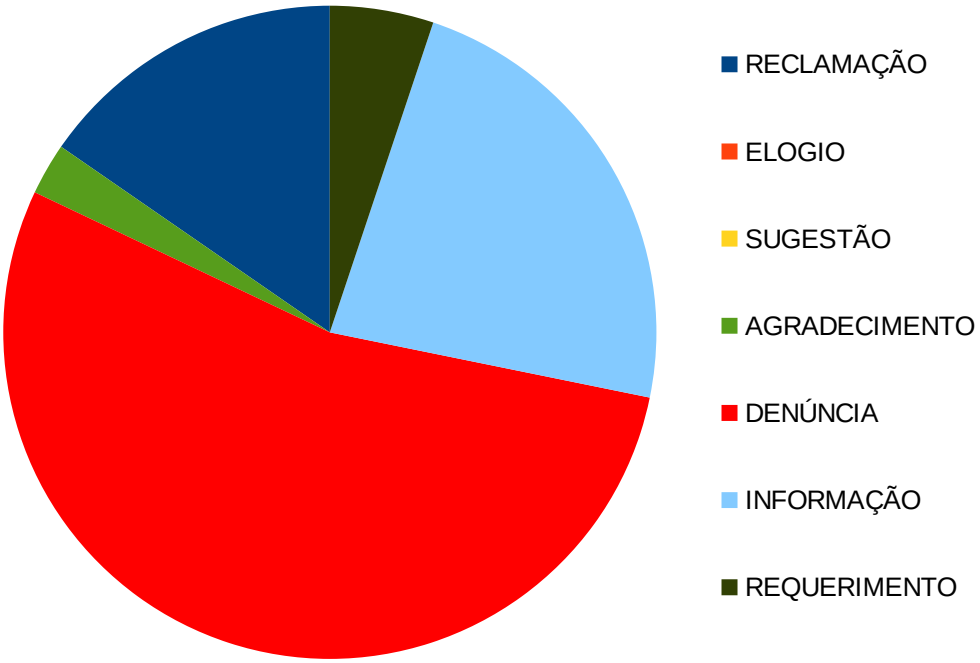
PRESENCIAL:

Ouvidoria Pública Municipal
Av. Nossa Senhora da Penha, 80 – 2º andar – Centro– Castelo/ES – CEP: 29.360-000
O atendimento presencial está disponível de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.

3. NÚMEROS DE MANIFESTAÇÕES

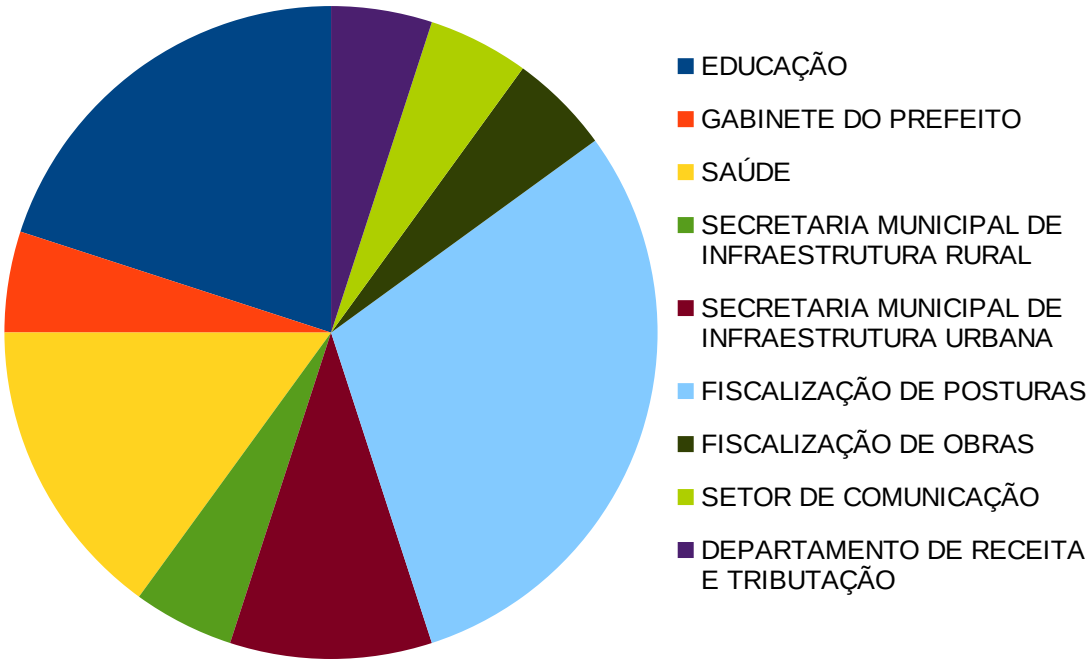
No 3º Trimestre de 2024, foram recebidas **(39)** manifestações pela Ouvidoria Municipal de Castelo.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
RECLAMAÇÃO	06
ELOGIO	00
SUGESTÃO	00
AGRADECIMENTO	01
DENÚNCIA	21
INFORMAÇÃO	09
REQUERIMENTO	02
TOTAL GERAL / 1º TRIMESTRE	**39**



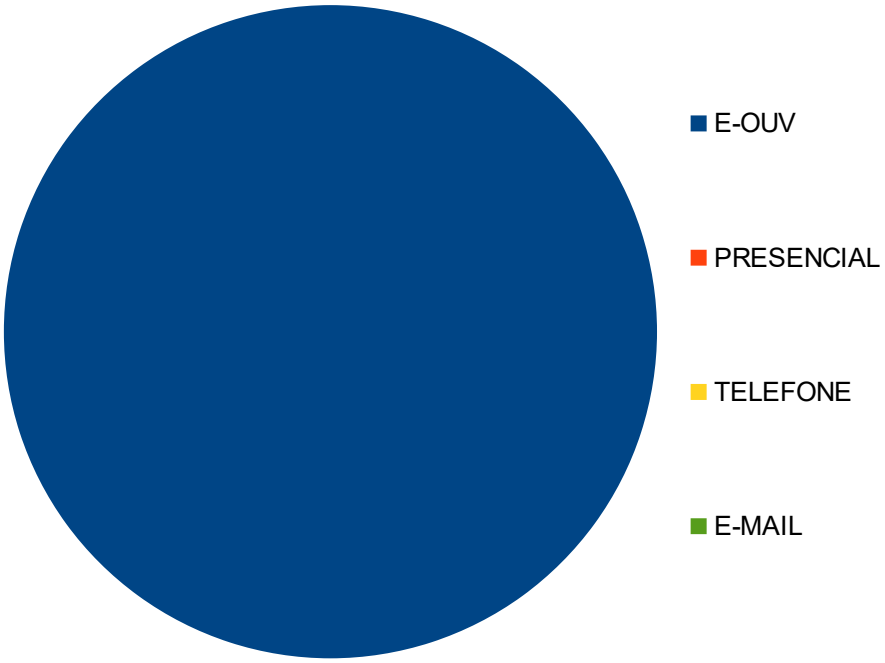
3.1 – ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES

ASSUNTOS DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
EDUCAÇÃO	04
GABINETE DO PREFEITO	01
SAÚDE	03
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA RURAL	01
SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA URBANA	02
FISCALIZAÇÃO DE POSTURAS	06
FISCALIZAÇÃO DE OBRAS	01
SETOR DE COMUNICAÇÃO	01
DEPARTAMENTO DE RECEITA E TRIBUTAÇÃO	01
TOTAL GERAL / 1º TRIMESTRE	**20**



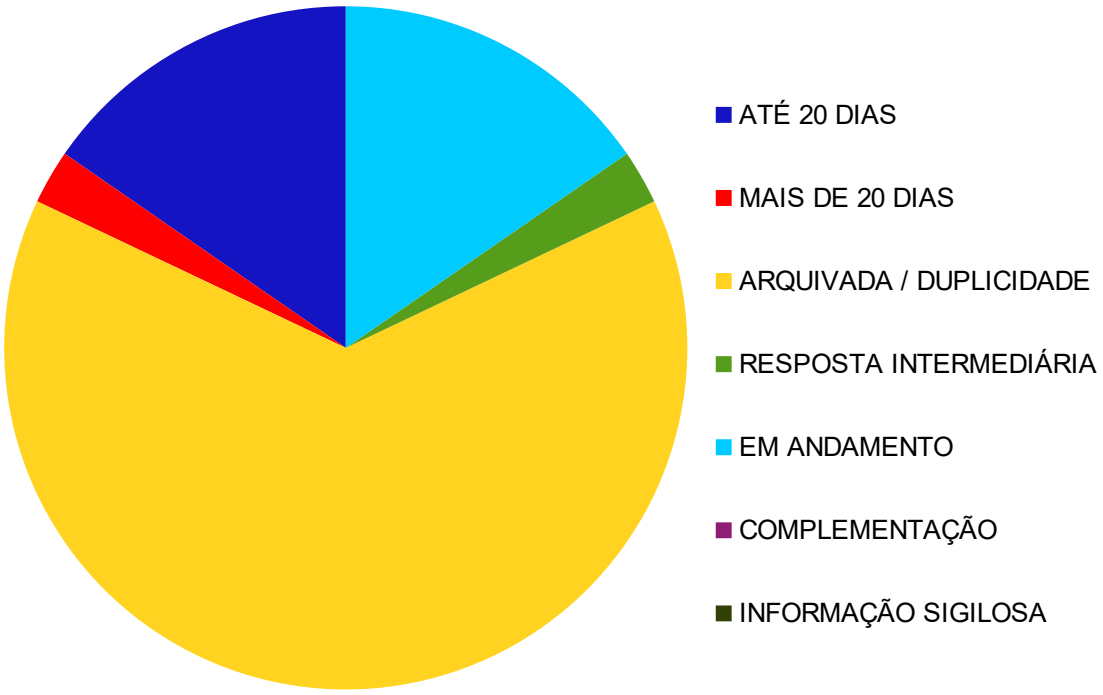
3.2 – ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES

ORIGEM DAS MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE
E-OUV	39
PRESENCIAL	00
TELEFONE	00
E-MAIL	00
TOTAL GERAL / 1º TRIMESTRE	**39**



3.2 – TEMPO DE RESPOSTA

TEMPO DE RESPOSTA LEI 12.527/2011, ART 11, §1º E §2º *	QUANTIDADE
ATÉ 20 DIAS	06
MAIS DE 20 DIAS	01
ARQUIVADA / DUPLICIDADE	25
RESPOSTA INTERMEDIÁRIA	01
EM ANDAMENTO	06
COMPLEMENTAÇÃO	00
INFORMAÇÃO SIGILOSA	00
TOTAL GERAL / 1º TRIMESTRE	39



4. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS

As providências adotadas pela Ouvidoria Municipal nas solicitações recebidas foram:

– Enviar as solicitações recebidas para a formulação da resposta para a Secretaria Municipal, Setor ou Departamento responsável pela demanda;

– Acompanhar o andamento das solicitações;

– Viabilizar ao cidadão uma resposta dentro do prazo legal;

– Agilizar o atendimento presencial ou por telefone, registrando no sistema informatizado da Ouvidoria, no momento da demanda e na presença do cidadão, se for o caso. Caso o sistema esteja indisponível no momento do atendimento, deve ser registrado no Formulário de Solicitação.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cientes em consolidar a Ouvidoria Pública do Município de Castelo/ES como união entre os cidadãos e a Prefeitura de Castelo/ES, respondendo a um número crescente de solicitações com o compromisso de manter a satisfação do cidadão, estamos esclarecendo os seus direitos e buscando soluções para as questões levantadas, elevando constantemente os padrões de transparência, agilidade e segurança nas atividades realizadas por seus servidores. Continuaremos buscando sempre despertar em cada Secretaria, Setor ou Departamento a necessidade de atender as solicitações do cidadão, colaborando, assim, para a melhoria das atividades prestadas pelo nosso Município. Agradecemos aos muitos parceiros, pela imensa ajuda em nosso compromisso com os princípios e valores de uma gestão transparente e eficaz.

Caio Marchioro Vinco
Ouvidor Geral do Poder Executivo